Viaggi personalizzati e sostenibili: il futuro del turismo secondo Deloitte

«Abbiamo bisogno di risorse per sostenere le realtà innovative, che coniughino digitale e fisico, nonché pubblico e privato. Perché il futuro del turismo saranno i viaggi personalizzati e sostenibili». La ricetta per il turismo post-Covid passa dalle parole di **Andrea Poggi**, Innovation Leader di Deloitte North South Europe, che propone alcune azioni specifiche per rilanciare uno dei settori più colpiti dalla pandemia.

Nei prossimi mesi, secondo **Deloitte**, bisognerà quindi puntare su innovazione, coesistenza digitale-fisico, iper-personalizzazione, rafforzamento dei rapporti tra pubblico e privato, spinta allo **slow tourism**.

«Il turismo – esordisce Poggi – nel corso dell'anno ha risposto comunque con una capacità imprenditoriale singolare, cercando di intercettare e interpretare i nuovi trend del 2020 nati come risposta alle difficoltà emerse dalla pandemia, iniziando a offrire prime soluzioni innovative e tecnologiche capaci di rispettare le restrizioni governative». In Italia nel 2020 i visitatori sono diminuiti del 46% rispetto al 2019, per un totale di 53 milioni di viaggiatori in meno sul nostro territorio. Ciononostante, grazie all'innovazione, il mondo della cultura e del turismo non si sono fermati nemmeno durante il **lockdown** totale, ma hanno assistito alla nascita di numerose iniziative digitali. Secondo Poggi, però, il futuro non sarò completamente online, «il denominatore comune delle nuove proposte di valore è la coesistenza di digitale e fisico, dove il digitale potenzia o abilita la parte esperienziale».

Da una ricerca esclusiva Deloitte svolta in Italia è infatti emerso che solo il 13% degli intervistati dichiara di preferire la fruizione di servizi in modalità totalmente digitale per musei, cinema, spettacoli teatrali, mentre il 44% del campione è favorevole a un modello ibrido.

Ecco quindi che aumenta la richiesta per un **turismo più personalizzato** e meno massificato, basti pensare alle cosiddette "staycation", con nuove piattaforme tecnologiche come ByHours che permettono di prenotare micro-stay di pochi giorni o ore per meeting di lavoro o per godersi la propria città da turista. «L'innovazione permette anche di rispondere a utenti sempre più esigenti e attenti all'esperienza in tutte le fasi del "tourist journey", senza dimenticarsi dell'ambiente circostante».